



A EDUCAÇÃO PERMANENTE NA GESTÃO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA DE SAÚDE NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

PERMANENT EDUCATION IN PRIMARY HEALTH CARE MANAGEMENT IN THE BRAZILIAN PUBLIC HEALTH SYSTEM

LA EDUCACIÓN PERMANENTE EN LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN EL SISTEMA ÚNICO DE SALUD

Amanda de Souza Lima¹, Fernanda Vieira Nicolato², Herica Silva Dutra³, Maria Tereza Ramos Bahia⁴, Beatriz Francisco Farah⁵

RESUMO

Objetivo: relatar vivências de acadêmicas de enfermagem no processo de educação permanente dos profissionais que atuam na gestão da Atenção Primária à Saúde do Sistema Único de Saúde. **Método:** estudo descritivo, realizado no município de Juiz de Fora, sobre a experiência em um projeto de extensão. Este foi desenvolvido em três fases: apresentação do projeto aos profissionais, levantamento das necessidades de capacitação/atualização e execução das atividades educativas. **Resultado:** oito profissionais participaram das atividades desenvolvidas. Os temas abordados foram trabalho em equipe, processo de trabalho, gestão e gerência em atenção primária à saúde, relacionamento interpessoal, comunicação e valorização profissional. **Conclusão:** o desenvolvimento da educação permanente no serviço permitiu aos profissionais a avaliação do processo de trabalho individual e coletivo da gestão da APS. Para as acadêmicas contribuiu para futura vida profissional permitindo sensibilização para a importância da educação permanente como ferramenta que contribuirá para a avaliação do processo de trabalho. **Descritores:** Atenção Primária à Saúde; Educação Permanente; Enfermagem; Educação; Desenvolvimento de Pessoal.

ABSTRACT

Objective: reporting experiences of nursing students in the permanent education process for professionals working in the management of Primary Health Care in the Brazilian Public Health System. **Method:** this is a descriptive study conducted in the city of Juiz de Fora, about the experience in an extension project, which was developed in three phases: presentation of the project to professionals, survey of the training/update needs and implementation of educational activities. **Result:** eight professionals participated in the activities developed. Topics included teamwork, work process management and management in primary health care, interpersonal relationships, communication and professional valuation. **Conclusion:** the development of permanent education in this service allowed professionals to evaluate individual and collective work process of primary health care management. For academicians, it contributed to future professional life by enabling awareness of the importance of permanent learning as a tool to assist in evaluating the work process. **Descriptors:** Primary Health Care; Permanent Education; Nursing; Education; Staff Development.

RESUMEN

Objetivo: relatar experiencias de académicas de enfermería en el proceso de educación permanente de los profesionales que actúan en la gestión de la Atención Primaria a la Salud del Sistema Único de Salud. **Método:** estudio descriptivo, realizado en el municipio de Juiz de Fora, sobre la experiencia en un proyecto de extensión. Este fue desarrollado en tres fases: presentación del proyecto a los profesionales, levantamiento de las necesidades de capacitación/atualización y ejecución de las actividades educativas. **Resultado:** ocho profesionales participaron de las actividades desarrolladas. Los temas abordados fueron trabajo en equipo, proceso de trabajo, gestión y gerencia en atención primaria a la salud, relacionamiento interpersonal, comunicación y valorización profesional. **Conclusión:** el desarrollo de la educación permanente en el servicio permitió a los profesionales la evaluación del proceso de trabajo individual y colectivo de la gestión de APS. Para las académicas contribuyó para futura vida profesional permitiendo sensibilización para la importancia de la educación permanente como herramienta que contribuirá para la evaluación del proceso de trabajo. **Descritores:** Atención Primaria a la Salud; Educación Permanente; Enfermería; Educación; Desarrollo de Personal.

¹Enfermeira. Mestranda em Saúde Coletiva, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora (MG), Brasil. E-mail: lima_amandasouza@hotmail.com; ²Enfermeira. Residente em Enfermagem, Universidade Federal de Juiz de Fora. Juiz de Fora (MG), Brasil. E-mail: fernanda_nicolato@hotmail.com; ³Enfermeira, Doutoranda em Enfermagem, Mestre em Enfermagem, Docente da Faculdade de Enfermagem, Universidade Federal de Juiz de Fora. Juiz de Fora (MG), Brasil. E-mail: enfherica@gmail.com; ⁴Enfermeira, Mestre em Saúde Coletiva, Docente da Faculdade de Enfermagem, Universidade Federal de Juiz de Fora. Juiz de Fora (MG), Brasil. E-mail: mtbahia@uol.com.br; ⁵Enfermeira, Professora Doutora em Saúde Coletiva, Faculdade de Enfermagem, Universidade Federal de Juiz de Fora. Juiz de Fora (MG), Brasil. E-mail: b-farah@hotmail.com

INTRODUÇÃO

O Ministério da Educação e Cultura (MEC), em 2001, por meio das diretrizes curriculares para os cursos da área de saúde, demonstrou sensibilidade ao propor e discutir a necessidade de formar futuros profissionais da área da saúde competentes e habilitados para atuarem no Sistema Único de Saúde (SUS).¹ Uma das competências sugeridas pelas diretrizes é a necessidade de promover educação permanente para os profissionais de saúde. A educação permanente em saúde (EPS) é considerada parte essencial de uma política de formação e desenvolvimento dos trabalhadores para a qualificação do SUS.

Em 2003 foi publicada a Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS) nº 335 aprovando a “Política de Educação e Desenvolvimento para o SUS: Caminhos para a Educação Permanente em Saúde”, que está sustentada nos princípios e diretrizes do SUS e foi proposta para implementar processos com capacidade de impacto no ensino, na gestão setorial, nas práticas de atenção e no controle social em saúde, sendo chamada de quadrilátero da educação permanente.² Nessa Resolução, o SUS apresenta-se como interlocutor nato das instituições formadoras, na formulação e implementação dos projetos político-pedagógicos de formação profissional, e não como mero campo de estágio ou aprendizagem prática.³

Esta proposta visa construir e organizar uma educação responsável por processos interativos e de ação na realidade para operar mudanças, abrir e disponibilizar caminhos para a negociação e a pactuação de processos, identificando novos cenários interativos de conhecimentos e invenções, onde os indivíduos, coletivos e instituições possam articular, construir e desenvolver a educação de forma responsável.²

Em fevereiro de 2004, o Ministério da Saúde (MS) publicou a Portaria 198, que versa sobre Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS), como estratégia do SUS para a formação e o desenvolvimento de trabalhadores para o setor.⁴ Em 2007, pela Portaria MS/GM nº 1.996, de 20 de agosto, o MS impulsiona a gestão da educação em saúde com o objetivo de fornecer a adequada base normativa para a organização dos processos nas diferentes esferas de gestão.

A Portaria propõe que a PNEPS considere as especificidades e a superação das desigualdades regionais, as necessidades de formação e desenvolvimento para o trabalho em saúde e a capacidade já instalada de oferta institucional de ações formais de

educação na saúde. A PNEPS sugere que a formação e o desenvolvimento de trabalhadores do SUS sejam capazes de contribuir para a necessária transformação dos processos formativos e das práticas pedagógicas e de saúde, abarcando também a organização dos serviços.⁵ Verifica-se, portanto, a importância de estar integrando ensino, serviço, gestão e controle social para as efetivas mudanças na política de saúde.

A Secretaria da Gestão do Trabalho e da Educação em Saúde (SGTES) propõe como forma de implementar a gestão da EPS que ela seja: destinada a públicos multiprofissionais; que objetive transformações das práticas técnicas e sociais; que vise a atuação dos profissionais nos problemas cotidianos das práticas das equipes de saúde; e que se insira de forma institucionalizada no processo de trabalho, para que possa gerar compromissos entre os trabalhadores, gestores, instituições de ensino e usuários para o desenvolvimento institucional e individual. Quanto às metodologias de ensino-aprendizagem, sugere que sejam centradas na resolução de problemas e que, preferencialmente, a educação permanente seja realizada no próprio ambiente de trabalho.⁶

Quanto à educação superior a SGTES, dentre outras propostas, recomenda que busque o aperfeiçoamento profissional e a educação permanente de trabalhadores de saúde.⁶ Alguns programas (por exemplo, Pró-Saúde e Pet-Saúde) foram implantados visando estimular a aproximação dos futuros profissionais da área da saúde com os profissionais do SUS através da inserção dos acadêmicos nos serviços.

Além da educação permanente, a SGTES, por meio do Departamento de Gestão e da Regulação do Trabalho em Saúde (DEGERTS), desenvolve essa política reconhecendo o trabalhador como sujeito e agente transformador de seu ambiente, resgatando a efetividade e eficiência no SUS. Para tanto, pressupõe a garantia de requisitos básicos para a valorização do trabalhador da saúde e do seu trabalho, tais como: plano de carreira, cargos e salários; vínculos de trabalho com proteção social; espaços de discussão das relações de trabalho em saúde, com comissões locais e mesas de negociação permanente das condições de trabalho; capacitação e educação permanente dos trabalhadores; humanização da qualidade do trabalho.⁶

Considerando a política de Educação Permanente para o SUS e a formação dos profissionais da área da saúde, foi criado em 2011 o projeto de extensão “A Educação Permanente/Continuada na gestão da Atenção

Lima AS, Nicolato FV, Dutra HS et al.

Primária à Saúde do Sistema Único de Saúde de Juiz de Fora” da Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Juiz de Fora (FACENF/UFJF), por meio do Departamento de Enfermagem Básica (DEBA). O projeto foi integrado à Secretaria de Saúde de Juiz de Fora (SS/JF) através da Subsecretaria de Atenção Primária à Saúde (SS/APS). Essa proposta atendeu à política instituída através da articulação ensino-serviço, contribuindo para a instituição e os sujeitos envolvidos no projeto.

A motivação para a realização do projeto foi a necessidade premente de formar profissionais de enfermagem comprometidos com a educação permanente/continuada. A Enfermagem tem no seu currículo disciplinas que discutem e contribuem para formar futuros profissionais de saúde com capacidade para atuarem nas equipes multiprofissionais dos serviços de saúde, para administrar e/ou gerenciar o serviço de enfermagem no SUS e de participar da educação permanente dos profissionais no serviço de saúde.

O objetivo do projeto foi vivenciar com as discentes do curso de Enfermagem da Universidade Federal de Juiz de Fora o processo de educação permanente/continuada na gestão do SUS, tendo como foco a dimensão da educação na saúde.

Buscou-se relacionar as diretrizes curriculares nacionais dos cursos da área da saúde com a PNEPS e o Pacto da Gestão do SUS, que propõe dentre outras diretrizes a educação permanente dos trabalhadores do SUS. Assim, o projeto reitera o papel do ensino na contribuição da consolidação do SUS.

Traçou-se, então, como objetivo do presente artigo relatar a vivência das acadêmicas de enfermagem no processo de educação permanente/continuada dos profissionais que atuam na gestão da Atenção Primária à Saúde (APS).

MÉTODO

Após a seleção dos alunos participantes, o projeto iniciou, com o desenvolvimento das atividades em maio de 2011, e terminou em abril de 2012. Os sujeitos envolvidos no projeto foram três acadêmicas de enfermagem, três docentes da Faculdade de Enfermagem e oito profissionais da gestão da SS/APS.

O projeto teve como cenário a SS/APS, onde aconteciam as reuniões com os profissionais para a educação permanente. Na FACENF/UFJF, reuniam-se as discentes com as docentes coordenadoras do projeto para

A educação permanente na gestão da atenção primária...

orientação e preparação das reuniões. Ressalta-se que, antes de iniciar as atividades do projeto na SS/APS, as docentes problematizaram com as discentes a proposta do projeto. As alunas identificaram a necessidade de aprofundamento sobre educação permanente e continuada, gestão na APS, política de saúde vigente a fim de ampliar os conhecimentos pertinentes ao projeto e contribuir para o desempenho nas atividades.

No decorrer do projeto, as discentes pesquisavam artigos científicos relacionados com os temas a serem discutidos na educação permanente. As bases de dados utilizadas para levantamento de referências para as discussões foram Scientific Electronic Library Online (Scielo), Google Acadêmico e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). De posse dos artigos sobre a temática a ser discutida, as acadêmicas elaboravam um texto norteador destacando os pontos principais. Posteriormente, reuniam-se com as docentes para discussão dos temas e elaboração conjunta do planejamento e organização do processo educativo a ser apresentado na SS/APS. O projeto foi desenvolvido em três etapas: apresentação, levantamento das necessidades dos profissionais e operacionalização da educação permanente/continuada.

A primeira etapa possibilitou aos participantes conhecer todos os sujeitos envolvidos com o projeto: professores, servidores da SS/APS e os acadêmicos. Foram discutidas as informações pertinentes ao desenvolvimento deste e procurou-se esclarecer o seu funcionamento e o compromisso assumido entre as instituições. Além disso, nessa etapa foram apresentados o objetivo, resultados esperados, a metodologia e o cronograma planejado para o projeto.

A segunda etapa foi o levantamento junto aos profissionais da SS/APS dos desafios que vivenciavam no desenvolvimento do processo de trabalho, relacionando-os com as necessidades de educação permanente/continuada. Isto proporcionou aproximação dos profissionais e acadêmicos com as reais necessidades do cotidiano do serviço.

Por fim, a última fase foi de fato a realização dos encontros de educação permanente/continuada, por intermédio de reuniões, com discussões e reflexões acerca de temas essenciais ao processo de trabalho. Essas reuniões eram realizadas uma vez ao mês, sempre na última quinta-feira, com duração de duas horas. As datas foram definidas segundo a disponibilidade dos

servidores da SS/APS. No decorrer das atividades, foram abordados temas relevantes para a realidade dos trabalhadores da SS/APS, tendo sempre como principal objetivo contribuir com o processo de trabalho na gestão da APS.

RESULTADO

Os encontros realizados priorizavam a discussão entre os participantes a fim de promover a troca de conhecimentos sobre a temática, além de incluir dinâmicas e apresentação de vídeos curtos para enriquecimento, motivação das discussões sobre os conteúdos.

Ao todo foram realizadas sete reuniões para discussão dos temas: 1) Apresentação do Projeto; 2) Processo de Trabalho em Saúde; 3) Gestão e Gerência em Saúde; 4) Trabalho em Equipe; 5) Comunicação e Relações Interpessoais; 6) Valorização Profissional; 7) Comunicação. Todos os temas foram trabalhados de forma dinâmica e objetivando construção coletiva do conhecimento.

A primeira reunião realizada com os profissionais ocorreu para ambiência na SS/APS e apresentação do projeto e dos participantes. Aproveitou-se o momento para resgatar junto aos participantes conceitos, objetivos e a importância do Pacto pela Saúde e Pacto da Gestão do SUS; educação em serviço, educação permanente e educação continuada.

Discutiu-se que a educação permanente busca alternativas para os problemas reais do trabalho cotidiano, tendo o processo de trabalho como eixo central da aprendizagem e enfatizando a capacidade humana de criar conhecimento novo.⁷ A educação permanente se desenvolve continuamente, reciclando os ideais de saúde, o serviço e a sua organização, a fim de qualificar o cuidado em saúde. Ocorrendo a (re)construção do saber do trabalho e através dele, garantindo, assim, possíveis formulações de estratégias e ações educativas e de gestão.⁸

Já a educação continuada surge das necessidades específicas individuais ou de grupos de profissionais de saúde inseridos nos serviços, por ser um benefício adquirido pelo próprio indivíduo, mas em contrapartida esse benefício retorna para a instituição na qual trabalha em forma de “satisfação, motivação, conhecimento, maior produtividade e otimização dos serviços”.^{9:10}

A educação em serviço, por sua vez, orienta o profissional para o desenvolvimento da sua atividade com ênfase em habilidades técnicas e para atender aos interesses da

instituição, garantindo profissionais mais treinados para desenvolver parte do trabalho.¹⁰

Após o nivelamento dos conceitos, deu-se continuidade com a seleção dos temas para os encontros a partir das demandas apresentadas pelos profissionais da gestão. Vale ressaltar que, o levantamento conjunto das necessidades e realidades do serviço é fundamental para garantir que a atividade educativa alcance os objetivos e proporcione transformação no processo de trabalho de forma a melhorá-lo.¹¹

O segundo encontro teve como tema processo de trabalho. Neste, foi elaborada uma apresentação dinâmica, que articulou os conhecimentos dos profissionais no serviço com os conceitos e sínteses científicas trabalhados pelas acadêmicas.

A apresentação da temática iniciou-se pelo questionamento aos profissionais a respeito do significado do trabalho. Emergiram vários pontos de vista afirmando que o trabalho é uma forma de viver em sociedade, de modificar o meio e assim se modificar, de aprendizagem e uma maneira de sentir-se reconhecido, dentre outros. A partir destas ideias, o conceito de trabalho foi discutido e iniciou-se a construção de um conceito, que abarcasse as opiniões de todos e gerasse aquele que identificaria o grupo. A seguir, foi apresentado um vídeo que mostrou trabalhadores de uma empresa atuando de forma fragmentada a fim de aumentar a produção, sem conhecimento do que seria produzido. O vídeo promoveu reflexão a respeito do processo de trabalho que ocorre no ambiente da SS/APS. Neste momento, foi oportuno questionar aos participantes se a forma como era desenvolvido o trabalho na SS/APS facilitava ou dificultava a qualidade e a produtividade na gestão. Finalizou-se o encontro com a definição coletiva de trabalho em saúde, os desafios e as fortalezas para o desenvolvimento do processo de trabalho e avaliação da metodologia adotada na abordagem do tema.

No terceiro encontro, discutiu-se o tema gestão e gerência em saúde. Iniciou-se a apresentação com a dinâmica “chuva de ideias”, na qual os participantes definiram gestão e gerência, usando uma ou poucas palavras. Discutiu-se cada conceito e foram realizados esclarecimentos de alguns pontos essenciais. Caracterizou-se a gestão como uma posição estratégica no sistema de decisões, sendo responsável pela formulação e implementação das políticas de saúde a nível local, além de coordenar, articular, negociar, planejar, acompanhar, controlar, avaliar e ter

Lima AS, Nicolato FV, Dutra HS et al.

autonomia. Em contrapartida, a gerência é tida como administração de um órgão ou unidade de saúde, sendo um cargo de condução, programação, controle e avaliação das ações, fazendo com que as atividades sejam realizadas de acordo com os interesses da comunidade.¹² Destacou-se que são instâncias de poder que possibilitam mudanças e norteiam o processo de trabalho.¹³

Destaca-se que emergiu da discussão que, por muitas vezes, as funções dos profissionais da SS/APS se confundem entre gestão e gerência, dependendo da atividade exercida.⁶ Foram citadas as competências e habilidades para serem bons gestores e gerentes, como: criatividade, capacidade de incentivar, inovar, comunicar; as funções que lhe cabem como regulação, controle, avaliação, auditoria, realização de contratos e convênios; e refletiu-se sobre dificuldades persistentes no dia a dia. O tema foi estimulador e verificou-se a participação dos presentes, uma vez que tudo que foi levantado faz parte da realidade do trabalho por eles desenvolvido.

As dificuldades ocuparam maior tempo e a partir delas discutiram-se maneiras de diminuí-las, através da modernização do processo de gestão e gerência, horizontalizando as relações e criando maior autonomia ao processo de trabalho, pela diminuição da burocracia e da sobrecarga de atividades, como exemplo.

A quarta reunião abordou o tema trabalho em equipe. Foi iniciada a discussão solicitando que o grupo se dividisse em dois e que respondesse a seguinte pergunta: para vocês, o que é trabalho em equipe? As respostas foram apresentadas e consolidadas definindo trabalho em equipe como uma modalidade de trabalho coletivo, que se configura na relação recíproca entre as intervenções técnicas e a interação dos agentes.

Foi exibido um vídeo que apresentou a ocorrência de um incêndio em uma empresa e como os funcionários desta empresa se comportaram diante desta ocorrência. Esse vídeo teve a intenção de levantar debate a cerca do trabalho em equipe, já que nele o fogo só foi cessado quando todos se uniram para apagá-lo. Em seguida, foram abordadas as duas modalidades de trabalho em equipe: equipe agrupamento, havendo formação de ações e ajuntamento de pessoas; e equipe integração, em que há articulação das ações e comunicação eficaz entre os sujeitos.¹⁴ O trabalho em equipe na saúde é complexo, por haver uma produção que é imaterial e que influencia diretamente na vida das pessoas.¹⁵

Ao final, foi reafirmado por todo o grupo que é fundamental cooperação, flexibilidade,

A educação permanente na gestão da atenção primária...

comunicação, motivação e compartilhamento das ações para que o trabalho em equipe se realize na prática, além de valorizar a complexidade do trabalho do outro. O tema foi de fácil entendimento para os profissionais, porém, na prática, relataram ser difícil de operacionalizar pelo arranjo configurado no serviço, o que gerou bastante participação e críticas ao modelo consolidado como forma de trabalho da SS/APS.

O tema comunicação e relação interpessoal foi o quinto debatido. Os assuntos estão interligados por serem interdependentes. A interface emissor/receptor sofre com ruídos que podem gerar conflitos. Em contrapartida, a utilização de ferramentas apropriadas ao processo de comunicação pode promover a redução de conflitos e melhorar a troca de informações. Foi realizada a dinâmica: "Telefone sem fio". O objetivo foi relatar que cada um entende o que foi dito de acordo com a sua capacidade de interpretação, e isso pode gerar conflitos no ambiente de trabalho. Alguns questionamentos emergiram no debate e foram caracterizados como barreiras na comunicação e na relação interpessoal: diferenças pessoais, comunicação deficiente, intolerância, falta de atenção, descrédito, ruídos na comunicação, desrespeito às opiniões. Também foram destacados fatores favoráveis como: gentileza, confiança, empatia, valorizar opiniões, entre outros.

No fechamento da discussão, foi ressaltado que para o bom progresso do trabalho é necessário união, integração e articulação, e para tanto, este tema é fundamental para reflexão do processo de trabalho.

Antes de terminar esse encontro, propôs-se a realização da dinâmica "Anjo da Guarda", visando à união e manutenção do equilíbrio e bom humor no ambiente de trabalho. A dinâmica tem características semelhantes à do "amigo secreto". Ao invés de presentes, se escreviam bilhetes, que eram lidos ao final de cada dia. Confeccionou-se uma caixa para servir como urna, a fim de que os profissionais depositassem cotidianamente mensagens de motivação, conselhos e críticas construtivas aos colegas de trabalho, sem que se identificassem. A revelação do anjo só aconteceu no final do projeto.

A sexta atividade teve como tema a valorização profissional. Iniciou-se o encontro com a pergunta norteadora para discussão do grupo: qual o entendimento sobre valorização profissional? Após as respostas, puderam refletir como percebiam a valorização no seu ambiente trabalho. Esse é um tema que interessa a todo ser humano, por ser uma necessidade intrínseca a todos os

Lima AS, Nicolato FV, Dutra HS et al.

trabalhadores, pois desenvolve impulsos motivacionais distintos em momentos diferentes, reconhecendo que estas forças afetam diretamente a maneira de encarar o trabalho e suas próprias vidas.¹⁶ No trabalho, a valorização é essencial para que o profissional seja motivado e aumente sua produtividade, competitividade e competência.

Discutiu-se que é um ciclo virtuoso, onde o trabalho eficaz gera reconhecimento e satisfação entre os trabalhadores, o que repercute em mais produtividade. Esta ação foi a que mais gerou debate e reflexões, houve grande participação, pois foi relatada pelos participantes a falta de incentivos e muitas insatisfações.

A valorização e a motivação são reveladas desde a manutenção de boas relações interpessoais, boa comunicação, garantia de educação aos funcionários, até a garantia de boas condições de trabalho, incluindo estrutura física, adequação de recursos materiais e retorno financeiro aos funcionários, conforme discutido no encontro. Utilizou-se nesta apresentação um vídeo motivacional que estimulou a reflexão de várias situações cotidianas do trabalho que são desfavoráveis e favoráveis à motivação e valorização, de uma forma descontraída e instigante. Os trabalhadores puderam expressar os sentimentos gerados diante desse vídeo, e discutiram o que é importante para se sentirem valorizados e motivados no trabalho que realizam. Por se tratar de uma instituição pública, sentir-se valorizado ainda é algo que gera bastante discussão, pois envolve política de recursos humanos: plano de carreira, cargos e salários, avaliação de desempenho, reconhecimento profissional, dentre outros.

A última reunião teve como tema solicitado comunicação, embora ele já tivesse sido trabalhado anteriormente em conjunto com relações interpessoais. Solicitou-se enfatizar o tema relacionando-o aos ruídos existentes na comunicação dentro do ambiente de trabalho. Os profissionais manifestaram necessidade de maior teorização, uma vez que comunicar-se adequadamente é um dos principais componentes de um trabalho satisfatório.

Discutiu-se a definição de comunicação, que pode ser expressa através da compreensão, do compartilhamento de ideias, imagens e experiências. Apresentaram-se

A educação permanente na gestão da atenção primária...

ainda os princípios para uma boa comunicação como: clareza, coerência, oportunidade e atualidade, adequação, adaptação e uniformidade, distribuição, interesse e aceitação.²⁰ O tema levantou bastante discussão, com grande participação e construção de ideias para serem implementadas.

Com a finalidade de reflexão, apresentou-se um trecho do livro “O monge e o executivo - Uma história sobre a essência da liderança”¹⁸, que discute sobre a tarefa de ouvir. O trecho discutido aponta que ouvir requer esforço, doação e empatia para entender os fatos como eles foram comunicados pelo transmissor, diminuindo ruídos e más interpretações das mensagens pelo receptor.

As barreiras apontadas nos estudos levantados pelas acadêmicas foram apresentadas. Os profissionais apontaram, em contrapartida, as barreiras que percebem no cotidiano do trabalho, sendo elas: a resistência à mudança, os desvios de atenção, resistência em ouvir, muita ação em detrimento da reflexão e a incapacidade em dar e receber *feedback*.

Este último encontro também teve a finalidade de apresentar aos participantes o que foi realizado durante o projeto e encerrar as atividades. Realizou-se uma retrospectiva de todos os encontros, apresentando os resultados alcançados. Foram apontadas as dificuldades encontradas, as contribuições e impressões das acadêmicas na operacionalização do projeto. Foi finalizada a dinâmica “Anjo da Guarda” revelando o anjo de cada participante promovendo momento de descontração e divertimento.

Ao final, uma mensagem de motivação foi lida e entregue lembrancinhas confeccionadas pelas acadêmicas com um cartão de Natal, pela proximidade da data. Foi feito um agradecimento pelo empenho e dedicação dos profissionais e pela grande contribuição no desenvolvimento das atividades do projeto e das experiências proporcionadas. A avaliação dos participantes em cada um dos encontros e no encerramento das atividades foi resumida na figura 1.

Tema	Ano 2011	Avaliação	Sujeitos
Apresentação do projeto de extensão	5/5	Elogiaram o projeto e a metodologia utilizada.	8
Processo de trabalho	26/5	Admiraram a apresentação e principalmente a abordagem utilizada.	6
Gestão e gerência	30/6	Concluíram que conseguiram compreender a temática que envolve gestão e gerência e apreciaram a abordagem utilizada no desenvolvimento do tema.	8
Trabalho em equipe	4/8	Os elogios foram muitos, por se tratar de tema importante no processo de trabalho.	6
Comunicação e relação interpessoal	25/8	Comunicação foi um tema que se destacou muito, pela dificuldade de realizar uma boa comunicação e pelas frequentes falhas na comunicação pertinentes ao serviço no dia a dia. Foi solicitada nova discussão, porém, com outra abordagem.	5
Valorização profissional	10/1 1	Tema apontado como o melhor escolhido e trabalhado, pois foi notável a carência de valorização profissional no setor público na percepção dos participantes. As discussões foram bastante ricas e as dinâmicas qualificaram a metodologia adotada.	6
Comunicação e finalização do trabalho	15/1 2	Admiraram o trabalho realizado e concluíram elogiando professoras e acadêmicas participantes.	7

Figura 1. Percepção dos profissionais da gestão da APS sobre as atividades de educação permanente / continuada desenvolvidas no projeto de extensão, 2011.

O projeto valorizou a presença e o empenho de todos os participantes em cada um dos encontros citados no quadro acima, porém, é importante citar que alguns momentos foram frustrantes. Como fator dificultador do projeto, pode-se pontuar o número reduzido de participantes. O cronograma das atividades foi apresentado no primeiro encontro e aprovado pelos servidores, todavia, teve que ser modificado algumas vezes, em virtude das demandas externas do serviço. Isso gerou dificuldades no desenvolvimento do projeto, bem como entrave para o melhor aproveitamento desta experiência. Remarcar datas e reorganizar o cronograma não foi tarefa fácil devido às demais atividades assumidas pelas acadêmicas e também das atividades dos profissionais da SS/APS.

Outra dificuldade encontrada foi a indisponibilidade de espaço físico específico, pois não havia uma sala reservada para os encontros, o que atrasava o processo de preparo das atividades. Além disso, por vezes, a chave da sala disponibilizada encontrava-se com outras pessoas. Também houve atraso dos próprios funcionários, pois haviam outras atividades a serem realizadas ou eram solicitados no horário programado para o encontro de educação permanente/continuada. Mesmo durante as ações, alguns servidores tinham de se ausentar por conta da demanda de trabalho, de vez em quando, tendo de resolver questões

urgentes, que aconteciam fora do planejamento e que tinham de ser solucionadas, dificultando a realização dos encontros agendados.

Notou-se que os profissionais que solicitaram o projeto na SS/APS, não compareceram às reuniões por estarem participando de outros compromissos. Isto, em alguns momentos, deixava as acadêmicas desmotivadas, pensando que não estavam atingindo o objetivo do projeto e expectativas dos servidores envolvidos. Por esta razão, sempre se frisou a necessidade da avaliação para se aprimorar as atividades seguintes. Apesar disso, a avaliação sempre foi positiva, seguida de pedidos de desculpas pelas ausências e demais problemas anteriormente citados, justificados pela grande demanda de trabalho e pela necessidade de atender às demandas emergenciais.

Outra dificuldade foi a da comunicação entre os profissionais e os demais setores da SS/APS. Foi citado pelos profissionais que muitas vezes eles eram avisados de última hora sobre cursos e outras atividades, bem como problemas a serem resolvidos rapidamente. Percebeu-se nos encontros a falta de reuniões entre os profissionais para o conhecimento do que o outro fazia, ou seja, de conhecer todo o processo de trabalho, de articulação e integração. Estas situações quando apareciam nos encontros eram refletidas e debatidas pelas acadêmicas e os profissionais identificavam a necessidade de

Lima AS, Nicolato FV, Dutra HS et al.

discuti-las. Não havia integração, mas sim, uma pequena articulação entre os setores, ou melhor, uma divisão de tarefas.

Apesar do relato dos problemas, também houve muitos fatores que facilitaram o desenvolvimento do projeto, como o acolhimento por parte dos servidores da SS/APS ao grupo do projeto, recebendo acadêmicas e docentes de maneira respeitosa e acolhedora. Foi conferido ao projeto credibilidade, atenção e respeito; a participação e discussão dos servidores enriqueceram as ações e opiniões, contribuindo com as reflexões e aprendizado para as acadêmicas; o apoio na organização das ações no momento de preparar a sala e materiais que seriam utilizados; bem como críticas que sempre eram construtivas.

Ao final, pode-se perceber que o desenvolvimento do projeto contribuiu para o processo de trabalho dos servidores que participaram das atividades, conforme avaliação destes na última reunião do ano de 2011. Para que a saúde pública seja competente, é necessária uma força de trabalho criativa e em contínuo processo de construção de conhecimento.¹⁹ As soluções para os problemas locais na definição de educação permanente em saúde são resultados das reflexões e ações coletivas que visam beneficiar tanto os profissionais quanto a população por eles atendidos e pressupõe a transformação das práticas em saúde.²⁰

DISCUSSÃO

A Extensão Universitária possibilita a integração ensino e pesquisa com a sociedade, articulando a universidade com os diversos segmentos sociais, quer sejam públicos ou privados.²¹

Neste processo, a comunidade acadêmica leva conhecimentos e/ou assistência à sociedade e recebe dela influxos positivos, aprendendo com a prestação de serviços e com o ganho de conhecimentos relativos às reais necessidades e anseios da população. Dessa forma, há uma troca de saberes em um exercício de contribuição mútua. Este tipo de iniciativa ajuda a reforçar a cooperação entre os trabalhadores, além de promover uma rede compartilhada de relações e informações, permitindo colaborações estreitas, entre os profissionais e estudantes.¹⁹

Tanto a extensão universitária como a educação permanente são práticas de atualização e formação do ensino dos profissionais de saúde. Essas práticas são fundamentais diante da necessidade de mudanças do modelo assistencial e do

A educação permanente na gestão da atenção primária...

processo de formação de profissionais do SUS, pois há evidências de que existe uma grande lacuna entre a formação e as necessidades do sistema. As diretrizes curriculares para serem implementadas nos cursos da área da saúde são morosas e o sistema de saúde não espera, ele avança. Anseia-se por medidas mais rápidas de implantação das mudanças nos currículos para que possam acompanhar os avanços da saúde, principalmente no âmbito da Atenção Básica. Evidencia-se que o SUS avançou na implementação de mudanças mais rapidamente que o ensino.²²

Essa lacuna, caracterizada pela dissonância entre os princípios do SUS e a realidade do perfil dos profissionais do SUS, é gerada pela baixa remuneração, pela exigência de estudantes jovens e imaturos decidirem suas carreiras profissionais muito cedo e pelo sistema de educação superior existente.²³ É necessário focar mais na humanização e propor maior interdisciplinaridade em detrimento da especialização, buscando melhoria no trabalho em equipe.

A educação permanente, nesse âmbito, é norteadora de novas perspectivas dos modelos de gestão, focando-se na gerência participativa, na descentralização de decisões e no fortalecimento da equipe de trabalho, garantindo participação dos trabalhadores nas discussões, tomada de decisões e frequente aperfeiçoamento do serviço. Diante da necessidade de inovar o processo de gestão e cientes da importância do aprendizado, muitas organizações têm dado maior importância à gestão participativa/compartilhada como estratégia de aprendizagem.²³ Implantar a PNEPS preconizada pelo Ministério da Saúde é uma forma de melhorar a gestão e capacitar os profissionais para os desafios do serviço.

É evidente a necessidade de investimento nos profissionais, que são os maiores bens da organização, através de uma formação e reflexão contínuas do seu processo de trabalho, a fim de satisfazer as necessidades individuais e coletivas, de trabalhadores e usuários do sistema de saúde.^{8,24}

Na década de 1990, com o advento do SUS, verificou-se dificuldades no desenvolvimento e implementação de mudanças e reformas no modelo assistencial proposto, em virtude dos aspectos de financiamento e gestão com reduzido enfoque aos profissionais de saúde. O processo de educação em saúde é considerado uma forma de valorizar os profissionais da área, de provocar transformações da realidade natural e social.¹¹

Notou-se que a realização do projeto da educação permanente/continuada motivou os

Lima AS, Nicolato FV, Dutra HS et al.

profissionais e foi uma maneira de reconhecer a importância do trabalho da equipe. É fato que o investimento contínuo na formação e educação da força de trabalho das organizações de saúde pública é importante, bem como a formulação de políticas de planejamento a fim de avaliar tais atividades, medindo os impactos sobre a melhoria no desempenho dos serviços.²⁵ A educação permanente vai além do aperfeiçoamento técnico, pois proporciona aos trabalhadores adquirirem autonomia, cidadania e resgatarem sua multidimensionalidade, sendo um meio de cuidar dos profissionais.¹¹

Vale destacar que, o enfermeiro tem como responsabilidade e dever o desenvolvimento de atividades de aperfeiçoamento profissional de acordo com o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem- Resolução COFEN n° 311/2007, como descrito em seu Artigo 69: “estimular, prover e criar condições para o aperfeiçoamento técnico e cultural dos profissionais de Enfermagem sob sua orientação e supervisão”.²⁶ Portanto, cabe ao enfermeiro participar dos processos educativos na instituição como todo ou, especificamente, no serviço de enfermagem; das políticas, projetos e programas que visem o desenvolvimento dos profissionais da saúde.

CONCLUSÃO

A participação nesse projeto foi uma experiência muito enriquecedora para a vida acadêmica e pessoal, permitindo vivenciar e refletir sobre os fatores desafiadores e facilitadores do processo de trabalho e sobre como melhorar o ambiente de trabalho.

Fazer o levantamento dos temas, elaborar pesquisas, discutir, organizar a apresentação e se preparar para dirigir-se a profissionais tão preparados e críticos, foi uma oportunidade como poucas de crescimento acadêmico e até mesmo profissional. Todos os temas trabalhados antes de serem apresentados foram coordenados e orientados pelas docentes responsáveis pelo projeto. Esses momentos permitiram refletir e verificar a importância de tornar-se um profissional inserido e comprometido com a educação permanente dos profissionais da área da saúde.

Ressalta-se a importância dos encontros de orientação entre docentes e acadêmicas no preparo da ação educativa, pois contribuem para formar opiniões mais consubstanciadas com conhecimentos científicos, preparando as acadêmicas tanto intelectual quanto psicologicamente imprimindo segurança a elas. Outro fator importante a ser mantido é o uso de métodos ativos no processo educativo,

A educação permanente na gestão da atenção primária...

pois permite a participação de todos os envolvidos, gerando sempre reflexões articuladas com o processo de trabalho.

Observou-se que a instituição possui política de recursos humanos, porém, esta não é acessível a todos os trabalhadores, pois muitos estão na SS/APS através de contratos temporários. Aqueles que são servidores estatutários demonstraram certa insatisfação e desmotivação na discussão relativa à valorização, reconhecimento e importância deles no trabalho. Todos os fatores e vivências presentes no cotidiano do serviço geram nos trabalhadores sentimentos de não pertencimento e de insuficiência de contribuição no grupo por alguns membros.

Os participantes do projeto foram beneficiados pelo crescimento gradual no decorrer do desenvolvimento dos encontros. Destaca-se melhor articulação de ideias, desenvolvimento na associação teoria e prática, favorecimento de melhor dicção e postura em apresentações públicas, maior sentimento de segurança para discutir temáticas e expor opiniões, bem como amadurecimento pessoal e profissional ao grupo. Foi muito gratificante vivenciar o estreitamento das relações com os profissionais da SS/APS, favorecendo o aprendizado e promovendo, de forma crescente, o respeito e admiração por eles.

Ao final do projeto, pode-se perceber que os objetivos foram alcançados. Verificou-se que a sua realização fortaleceu a integração ensino serviço e contribuiu para a formação dos futuros profissionais de Enfermagem, enquanto educadores na saúde; e permitiu vivenciar a importante função da gestão da APS no SUS. Acredita-se que as ações educativas realizadas puderam corroborar no fortalecimento da gestão da SS/APS e na qualificação dos profissionais que lá atuam.

Pode-se inferir que diante dos resultados alcançados pelo projeto, mesmo presentes alguns obstáculos, este fortaleceu a parceria da UFJF/FACENF com a SS/JF, fato reconhecido pelas chefias da SS/APS, que solicitaram a continuidade do projeto para ser desenvolvido junto aos supervisores das Unidades de Atenção Primária à Saúde.

Destaca-se a relevância de atividades de extensão na formação de profissionais da saúde, bem como na formação de vínculo entre serviço e instituições de ensino com o objetivo de fortalecer a prestação de serviços qualificados à população.

REFERÊNCIAS

1. Santana FR, Nakatani AYK, Souza ACS, Esperdião E. Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Enfermagem: uma visão dialética. Rev eletrônica enferm [Internet]. 2005 [cited 2014 June 14];7(3):295-302. Available from: <http://www.revistas.ufg.br/index.php/fen/article/view/904/1101>
2. Cecim BR. Educação permanente em saúde: descentralização e disseminação de capacidade pedagógica na saúde. Cienc Saude Colet [Internet]. 2005 [cited 2011 Dec 10];10(4):975-86. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232005000400020&script=sci_arttext
3. Brasil. Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde, Departamento de Gestão da Educação em Saúde. Políticas de Formação e Desenvolvimento para o SUS: Caminhos para a educação permanente em saúde. Pacto pela Saúde. Brasília: Ministério da Saúde; 2004.
4. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria GM/MS 198 de 13 de fevereiro de 2004. Institui a Política Nacional de Educação Permanente para trabalhadores do SUS (PNEPS). Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. 2004 fev. 16; Seção 1. p. 37-41.
5. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 1.996 de 20 de agosto de 2007. Dispõe sobre as diretrizes para implementação da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. 2007 ago. 22; Seção 1. p. 34-8.
6. Brasil. Ministério da Saúde. A educação permanente entra na roda: pólos de educação permanente em saúde: conceitos e caminhos a percorrer. 2ª ed. Brasília: Ministério da Saúde; 2005.
7. Farah, BF. A educação permanente no processo de organização em serviços de saúde: as repercussões do curso introdutório para equipes de Saúde da Família. Rev APS [Internet]. 2003 Dec [cited 2011 June 10];6(2):123-125. Available from: <http://www.ufjf.br/nates/files/2009/12/Tribuna.pdf>
8. Fuzissaki MA, Clapis MJ, Bastos MAR. Consolidação da política nacional de educação permanente: revisão integrativa. Rev enferm UFPE on line [Internet]. 2014 [cited Abr 20 2014]8(4):1011-20. Available from: <http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/download/3785/8905>
9. Silva M JP, Pereira LL, Benko MA. Educação continuada: estratégias para o desenvolvimento do pessoal de enfermagem. Rio de Janeiro: Marques - Saraiva, 1989.
10. Silva GM, Seiffert OMLB. Educação continuada em enfermagem: uma proposta metodológica. Rev bras enferm [Internet]. 2009 June [cited 2011 Dec 11];62(3):362-6. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672009000300005&script=sci_arttext
11. Silva LAA, Ferraz F, Lino MM, Backes VMS, Schmidt SMS. Educação Permanente em Saúde e no Trabalho de Enfermagem: perspectiva de uma práxis transformadora. Rev Gaúcha Enferm. 2010;31(3):557-61.
12. Fernandes LCL, Machado RZ, Anschau GO. Gerência de serviços de saúde: competências desenvolvidas e dificuldades encontradas na atenção básica. Cienc saúde colet [Internet]. 2009 oct [cited 2012 Dec 09];14(1):1541-52. Available from: <http://www.scielo.br/scieloOrg/php/referencie.php?pid=S1413-81232009000800028&caller=www.scielo.br&lang=en>
13. Vanderlei MIG, Almeida MCP. A concepção e a prática dos gestores e gerentes da estratégia de saúde da família. Cienc saúde colet [Internet]. 2007 Oct [cited 2012 Nov 10];12(2):443-53. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v12n2/a21v12n2.pdf>
14. Fortuna CM, Mishima SM, Matumoto S, Pereira MJB. O trabalho de equipe no programa de saúde da família: reflexões a partir de conceitos do processo grupal e de grupos operativos. Rev Latino-Am Enfermagem [Internet]. 2005 [cited 2011 Apr 13];13(2):262-8. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692005000200020
15. Peduzzi M. Equipe multiprofissional de saúde: conceito e tipologia. Rev Saúde Públ [Internet]. 2001 [cited 2011 Sept 10];35(1):103-9. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v35n1/4144.pdf>
16. Volpato M, Cimbalista S. O processo de motivação como incentivo à inovação nas organizações. Rev FAE [Internet]. 2002 [cited 2012 Dec 11];5(3):75-86. Available from: http://www.inovacaoedesign.com.br/artigos_cientificos/processo_de_motivacao.pdf
17. Figueiredo MS, Ramos P. Comunicação organizacional: quando a comunicação falha. Rev Leonardo Pó [Internet]. 2005 [cited 2011 Sept 13];2(9):1-8. Available from: <http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev02-09.pdf>

Lima AS, Nicolato FV, Dutra HS et al.

A educação permanente na gestão da atenção primária...

18. Hunter JC. O Monge e o Executivo : uma história sobre a essência da liderança. Rio de Janeiro (RJ), Brasil: Sextante; 2004.

19. Paccaud F. Educating and training the public health workforce. Eur J Public Health [Internet]. 2011 [cited 2013 Nov 9]21(2):137. Available from: <http://eurpub.oxfordjournals.org/contet/21/2/137>

20. Marandola TR, Marandola CMR, Melchior R, Baduy RS. Educação permanente em saúde: conhecer para compreender. Rev Espaço para a Saúde [Internet] 2009 [cited 2013 Nov 9]10(2):53-60. Available from: www.ccs.uel.br/ccs/espacoparasaude/v10n2/Artigo8.pdf

21. Biscarde DGS, Pereira-Santos M, Silva LB. Formação em saúde, extensão universitária e Sistema Único de Saúde (SUS): conexões necessárias entre conhecimento e intervenção centradas na realidade e repercussões no processo formativo. Interface (Botucatu) [Internet]. 2014 jan [cited 2014 Dez 09];18(48):177-86. Available from: http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832014000100177&lng=pt

22. Murofuse NT, Rizzoto MLF, Muzzolon ABF, Nicola AL. Diagnóstico da situação dos trabalhadores em saúde e o processo de formação no pólo regional de educação permanente em saúde. Rev Latino-Am Enfermagem [Internet]. 2009 June [cited 2013 Dec 08];17(3):314-20. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692009000300006&lng=en

23. Almeida-Filho N. Higher education and health care in Brazil. J Lancet [Internet]. [cited 2013 Nov 15]377(9781):1898-1900. Available from: [http://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(11\)60326-7/fulltext](http://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(11)60326-7/fulltext)

24. Medeiros AC, Pereira QLC, Siqueira HCH, Cecagno D, Moraes CL. Gestão participativa na educação permanente em saúde: olhar das enfermeiras. Rev Bras Enferm. 2010;63(1):38-42.

25. Potter MA, Miner KR, Barnett DJ, Cadigan R, Lloyd L, Olson DK *et al.* The evidence base for effectiveness of preparedness training: a retrospective analysis. Public Health Rep [Internet]. 2010 [cited 2014 Apr 15]125(5 suppl 5):15-23. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21133061>

26. Brasil. Conselho Federal de Enfermagem. Resolução COFEN nº 311/2007.

Aprova a Reformulação do Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem [Internet]. 2007 [cited 2014 Mar 28]. Available from: www.cofen.gov.br/resoluco-cofen-3112007_4345.html

Submissão: 28/08/2014

Aceito: 20/04/2010

Publicado: 15/05/2014

Correspondência

Amanda de Souza Lima
Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva
Centro de Ciências da Saúde
Universidade Federal de Juiz de Fora
Rua José Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário
Bairro São Pedro
CEP 36036-900 – Juiz de Fora (MG), Brasil